

# Analisis Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-Govqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)

*(Digital-Based Service Quality Analysis in Jakarta: E-Governance Quality (E-Govqual) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods)*

Nurul Widya Salsabillah<sup>1</sup>, Saefudin Zuhri<sup>2\*</sup>, Yuli Swastiawati<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Administrasi Publik, Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia

<sup>3</sup> Ilmu Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup> saefudinzuhry@unkris.ac.id ; <sup>3</sup> yulipamuntjak13@gmail.com

\* **corresponding author: Saefudin Zuhri**

## ARTICLE INFO

### Article history

Received : November 14, 2024

Revised : November 28, 2024

Accepted: Desember 16, 2024

### Keywords

Service Quality;

Jakarta Kini

(JAKI);

E-Govqual;

IPA Analysis;

### Kata kunci :

Kualitas Layanan

Publik;

Jakarta Kini (JAKI);

E-Govqual;

IPA Analysis;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024

Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

## ABSTRACT

Jakarta Kini (JAKI) is a public service innovation carried out by the Jakarta Provincial Government. As with digital governance (*e-government*), this platform was created for the efficiency and effectiveness of government performance in providing excellent service quality and to ensure that this application functions properly and in accordance with user expectations. This study aims to measure and analyze the quality of digital-based services by assessing the four dimensions of *e-Government Quality (e-Govqual)* and combined with the *Importance Performance Analysis (IPA)* method. This type of research is quantitative. The data collection technique is carried out by the online survey method. Respondents were selected by random sampling. The results of this study show that the JAKI platform still does not meet user expectations. Than based on the IPA analysis, there are only four attractions that are the priority of JAKI's services, namely; The display structure is easy to understand, the features are well organized, the information displayed is in accordance with the user's needs, and the information displayed is always up-to-date.

### Abstrak

Jakarta Kini (JAKI) merupakan inovasi layanan publik yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta. Sebagaimana *governansi digital (e-government)*, aplikasi ini dibuat untuk efisiensi dan efektifitas kinerja pemerintah dalam memberikan kualitas layanan prima dan untuk memastikan bahwa aplikasi ini berfungsi dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan berbasis digital tersebut dengan menilai empat dimensi *e-Government Quality (e-Govqual)* dan dikombinasikan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survei daring dan responden dipilih dengan cara sample acak sederhana (*simple random sampling*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi JAKI masih kurang memenuhi harapan pengguna. Kemudian berdasarkan analisis IPA, hanya ada empat atrinut yang menjadi prioritas layanan JAKI yaitu; struktur tampilan yang mudah dipahami, fitur yang terorganisir dengan baik, informasi yang ditampilkan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan Informasi yang ditampilkan selalu terkini.

## PENDAHULUAN

Sistem *e-Government* sangat membantu pemerintah untuk menerapkan pelayanan publik yang baik dan menyediakan informasi kepada masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi pemerintah menerapkan *e-Government* untuk menyelenggarakan pemerintahannya, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mencapai pemerintahan yang bersifat kerakyatan (Subiyanto et al, 2024). *E-Government* atau pemerintahan elektronik, mengacu pada penggunaan teknologi informasi dalam sistem dan proses

manajemen pemerintahan (Wirawan, 2020).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan sistem *e-Government* dengan melakukan inovasi pelayanan publik berupa aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dikembangkan oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City (JSC). Aplikasi JAKI merupakan *Super-App* yang mengintegrasikan berbagai layanan publik milik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yang dapat diakses oleh pengguna melalui aplikasi JAKI (JSC, 2022). Dengan adanya aplikasi JAKI dapat meningkatkan efisiensi, transparansi dan aksesibilitas layanan publik di Jakarta, serta memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur layanan dan informasi publik yang dapat diakses secara mudah, mulai dari Laporan Warga, Berita, informasi terkait harga pangan dan transportasi publik di Jakarta, dan lain-lain.

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya oleh Subiyanto et al., (2024) ditemukan bahwa aplikasi JAKI menunjukkan keberhasilannya dalam aksesibilitas pelayanan publik di DKI Jakarta. Fitur-fitur pelayanan yang diberikan aplikasi JAKI dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, karena memudahkan masyarakat Jakarta dalam mengakses informasi dan layanan yang dibutuhkan dengan cepat. Aplikasi ini telah meningkatkan transparansi, mempercepat penyelesaian masalah dan memungkinkan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam melaporkan masalah.

Keberhasilan aplikasi Jakarta Kini tidak hanya diukur dari kemampuannya untuk menyediakan berbagai fitur, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada penggunanya dan dilihat dari bagaimana tanggapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Dengan adanya pengukuran kualitas layanan dapat menjadi sebuah masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan menjadi lebih baik.

Perlu dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan, untuk memastikan bahwa aplikasi ini berfungsi dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna. Diperlukan metode yang dapat mengukur nilai kualitas suatu layanan publik, salah satu metode yang efektif untuk menilai kualitas pelayanan *e-Government* adalah *e-Government Quality (e-Govqual)*. *E-Govqual* merupakan sebuah konsep pengukuran kualitas layanan pada aplikasi atau website pelayanan publik milik pemerintah yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas, 2012. Metode *e-Govqual* terdiri dari 4 (empat) dimensi pengukuran, yaitu dimensi efektivitas (*Efficiency*), kepercayaan (*Trust*), keunggulan (*Reliability*), dan dukungan warga negara (*Citizen Support*) (Nautami & Wahid, 2019).

Penelitian ini akan menggunakan empat dimensi *e-Govqual* untuk mengukur kualitas layanan pemerintah dengan menggunakan atribut yang ada pada metode ini sebagai variabel-variabel pengukuran dalam penelitian. Metode *e-Govqual* menilai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi JAKI dan bagaimana tingkat koherensi antara kinerja layanan aplikasi JAKI dengan tingkat kepentingan masyarakat pengguna aplikasi JAKI. Untuk melakukan analisis data terhadap kualitas layanan aplikasi JAKI, diperlukan sebuah metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode analisis data yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan kualitas layanan dengan membandingkan dimensi kinerja dan dimensi kepentingan, dengan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat diketahui indikator-indikator kualitas yang belum memuaskan dan perlu ditingkatkan.

Dengan melakukan kombinasi metode *e-Govqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan pada aplikasi JAKI milik Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta, dari sudut pandang pengguna. Penelitian ini akan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada aplikasi JAKI, sehingga identifikasi ini dapat dijadikan sebagai saran perbaikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas layanan aplikasi.

## KAJIAN PUSTAKA

### Metode *E-Government Quality (e-Govqual)*

Metode *e-Govqual* di kembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas pada tahun 2011. *E-Government Quality* atau *e-Govqual* merupakan sebuah konsep pengukuran kualitas layanan publik pada situs, aplikasi ataupun portal milik pemerintah (Nautami & Wahid, 2019). Dalam metode *e-*

*Government Quality (e-Govqual)* terdapat 21 atribut dalam 4 variabel yang digunakan sebagai faktor-faktor untuk mengukur kualitas layanan *e-Government* yang dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1.** Atribut-Atribut dalam Dimensi *e-Govqual* (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012)

---

**Efektivitas (*Efficiency*)**

---

1. Struktur situs *e-Government* ini jelas dan mudah diikuti.
2. Mesin pencari situs *e-Government* ini efektif.
3. Peta situs-situs *e-Government* ini terorganisir dengan baik.
4. Situs *e-Government* ini disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna.
5. Informasi yang ditampilkan di situs *e-Government* ini adalah detail yang sesuai.
6. Informasi yang ditampilkan di situs *e-Government* ini segar.
7. Informasi tentang penyelesaian lapangan di situs *e-Government* ini sudah cukup.

---

**Kepercayaan (*Trust*)**

---

1. Akuisisi nama pengguna dan kata sandi di situs *e-Government* ini aman.
2. Hanya data pribadi yang diperlukan yang disediakan untuk otentifikasi pada *e-Government* ini.
3. Data yang diberikan oleh pengguna di situs *e-Government* ini diarsipkan dengan aman.
4. Data yang disediakan di situs *e-Government* ini hanya digunakan untuk alasan yang diajukan.

---

**Keunggulan (*Reliability*)**

---

1. Formulir di situs *e-Government* ini diunduh dalam waktu singkat.
2. Situs *e-Government* ini tersedia dan dapat diakses kapan pun Anda membutuhkannya.
3. Situs *e-Government* ini berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama.
4. Situs *e-Government* ini menyediakan layanan tepat waktu.
5. Halaman situs *e-Government* diunduh cukup cepat.
6. Situs *e-Government* ini berfungsi dengan baik dengan *browser default* Anda.

---

**Dukungan Warga Negara (*Citizen Support*)**

---

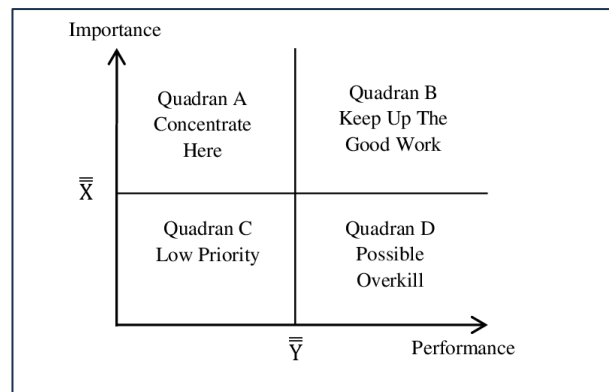
1. Pegawai menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna.
2. Pegawai memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan pengguna.
3. Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna.
4. Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri.

---

### **Teknik Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)***

Dalam teknik analisis data, penelitian ini menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dasar dari metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah tingkat kinerja/performa dan tingkat kepentingan/harapan. Metode analisis ini merupakan alat bantu dalam menganalisis atau membandingkan tingkat kinerja yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dan tingkat kepuasan yang diinginkan (Wisudawati et al. 2023). Dengan metode IPA, dapat dilakukan identifikasi pada atribut-atribut untuk dijadikan sebagai saran dalam peningkatan layanan untuk menambah nilai rata-rata dari kepuasan masyarakat (Nautami & Wahid, 2019).

Hasil kuesioner yang dibuat dengan pendekatan *e-Govqual* kemudian akan dianalisis dengan pendekatan IPA untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan aplikasi JAKI berdasarkan pandangan pengguna layanan aplikasi JAKI. Hasil analisis IPA dari masing-masing atribut pada setiap dimensi *e-Govqual* akan dihitung dengan nilai rata-rata (mean), kemudian digambarkan dengan menggunakan diagram kartesius yang terdiri dari sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X mempresentasikan tingkat kinerja atau performa sedangkan sumbu Y mempresentasikan tingkat harapan atau kepentingan.



Gambar 2. Diagram Kartesius dalam metode IPA

Di dalam diagram kartesius, pendekatan IPA terdapat 4 kuadran yang digambarkan pada gambar 2, yaitu:

- a. Prioritas utama/*Concentrate here* (kuadran A)

Di dalam kuadran ini termuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna. Dibutuhkan prioritas untuk perbaikan dan peningkatan pada atribut yang dianggap kurang baik.

- b. Pertahankan kinerja/*Keep up the good work* (kuadran B)

Di dalam kuadran ini atribut-atribut mendapatkan nilai tingkat kinerja dan nilai tingkat harapan yang tinggi. Dapat diketahui bahwa penyedia pelayanan memiliki kinerja yang baik. Maka kinerja harus dipertahankan dengan baik, karena layanan tersebut sangat memuaskan pengguna.

- c. Prioritas rendah/*Low priority* (kuadran C)

Di dalam kuadran ini atribut-atribut mendapatkan nilai tingkat kinerja dan nilai tingkat harapan rendah. Dikarenakan atribut pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya tidak terlalu penting. Dengan begitu, atribut yang kurang baik tidak perlu mendapatkan perhatian lebih.

- d. Berlebihan/*Possible overkill* (kuadran D)

Di dalam kuadran ini atribut-atribut mendapatkan nilai tingkat kinerja tinggi dan nilai tingkat harapan rendah. Atribut ini dianggap pengguna tidak terlalu penting, akan tetapi kinerja yang dilakukan baik sekali. Maka terdapat atribut yang memiliki kinerja yang berlebihan sehingga dibutuhkan pemerataan terhadap atribut yang kurang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan survei yang menggunakan kuesioner. Penelitian ini disusun secara sistematis mulai dari identifikasi masalah penelitian dengan melakukan studi literatur terkait topik yang diteliti. Selanjutnya, menentukan populasi dan pemilihan sampel, kemudian melakukan pengumpulan data dengan menggunakan atribut-atribut *e-Govqual*. Data yang sudah terkumpul dianalisis dan dijabarkan dari hasil analisis dibuat suatu kesimpulan terkait permasalahan yang diteliti. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak yang terdiri dari berbagai kalangan tanpa memandang latar belakang responden (Andriyanto et al. 2021). Pada penelitian ini, pengumpulan data menggunakan pendekatan Data Primer dengan melakukan observasi dan survei dengan penyebaran kuesioner kepada 30 responden pengguna aplikasi JAKI. Pendistribusian kuesioner dilakukan secara online menggunakan *Google Form*. Kuesioner yang digunakan menggunakan atribut-atribut *e-Govqual* yang terdapat pada tabel 1. Alat ukur jawaban responden menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat dan sikap seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena di sekitar (Abdullah et al. 2022). Skor untuk skala ini diberi keterangan, yaitu Skor 1 = “Sangat Tidak Setuju”, Skor 2 = “Tidak Setuju”, Skor 3 = “Netral”, Skor 4 = “Setuju” dan Skor 5 = “Sangat Setuju”. Adapun pengolahan dan analisis data,

penelitian ini menggunakan metode *e-Govqual* dan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan di dalam penelitian ini merupakan proses analisis data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas pada atribut-atribut dimensi pendekatan *e-Govqual* dan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada penelitian ini terdapat empat variabel metode *e-Govqual* dengan 30 responden pengguna aplikasi JAKI dan 14 atribut pertanyaan yang dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2.** Atribut-Atribut *e-Govqual*

| No.   | Atribut   | Variabel |
|---|---|----------|
| <b>Dimensi Efektivitas (<i>Efficiency</i>)</b>                |   |          |
| 1.  | Tampilan struktur aplikasi JAKI mudah dipahami.   | PE1      |
| 2.  | Fitur aplikasi JAKI terorganisir dengan baik.   | PE2      |
| 3.  | Fitur aplikasi JAKI sesuai dengan kebutuhan pengguna.   | PE3      |
| 4.  | Informasi yang ditampilkan di aplikasi JAKI sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna.                 | PE4      |
| 5.  | Informasi yang ditampilkan di aplikasi JAKI merupakan informasi terkini.                                  | PE5      |
| <b>Dimensi Kepercayaan (<i>Trust</i>)</b>                     |   |          |
| 1.  | Aplikasi JAKI menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi pribadi Anda.                                    | PT1      |
| 2.  | Data yang disediakan di aplikasi JAKI hanya digunakan untuk alasan yang diajukan.                         | PT2      |
| <b>Dimensi Keunggulan (<i>Reliability</i>)</b>                |   |          |
| 1.  | Aplikasi JAKI dapat diakses dan tersedia kapan pun Anda membutuhkannya.                                   | PR1      |
| 2.  | Aplikasi JAKI mudah digunakan.  | PR2      |
| 3.  | Layanan yang diberikan pada aplikasi JAKI berfungsi dengan baik.  | PR3      |
| 4.  | Pelayanan yang diberikan aplikasi JAKI tepat waktu.   | PR4      |
| <b>Dimensi Dukungan Warga Negara (<i>Citizen Support</i>)</b> |   |          |
| 1.  | Pegawai menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna (contoh: pada menu laporan warga). | PC1      |
| 2.  | Pegawai memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan/permasalahan pengguna.                                | PC2      |
| 3.  | Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab permasalahan pengguna.                           | PC3      |

### Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner dengan menggunakan 14 atribut *e-Govqual* dan 30 responden. Hasil uji validitas terdapat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil uji validitas

| No | Atribut | Total | Status |
|----|---------|-------|--------|
| 1  | PE1     | 0,754 | VALID  |
| 2  | PE2     | 0,853 | VALID  |
| 3  | PE3     | 0,796 | VALID  |
| 4  | PE4     | 0,883 | VALID  |
| 5  | PE5     | 0,633 | VALID  |
| 6  | PT1     | 0,694 | VALID  |
| 7  | PT2     | 0,812 | VALID  |
| 8  | PR1     | 0,761 | VALID  |
| 9  | PR2     | 0,744 | VALID  |
| 10 | PR3     | 0,716 | VALID  |
| 11 | PR4     | 0,865 | VALID  |

|    |     |       |       |
|----|-----|-------|-------|
| 12 | PC1 | 0,888 | VALID |
| 13 | PC2 | 0,852 | VALID |
| 14 | PC3 | 0,790 | VALID |

Dapat diketahui hasil uji validitas dilihat dari rhitung, apabila r hitung lebih besar dari rtabel maka dapat didefinisikan valid (rhitung > rtabel). Berdasarkan pada data Tabel 3, terlihat nilai rhitung lebih besar dari nilai r tabel, untuk 30 responden dengan nilai signifikansi 5% nilai rtabel sebesar 0,361. Maka atribut yang digunakan pada penelitian ini dapat terbukti validitasnya karena telah memenuhi syarat yang telah ditetapkan (> 0,361).

Uji reliabilitas adalah suatu uji untuk mengetahui ketepatan hasil kuesioner (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Instrumen penelitian dapat dikatakan *reliable* atau dapat diandalkan apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (Ghozali, 2016). Berdasarkan Tabel 4, hasil uji reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan angka sebesar 0,950. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada 14 item pertanyaan ini dapat diandalkan.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .950             | 14         |

### Analisis Tingkat Kesesuaian

Setelah melakukan survei kepada 30 responden melalui *Google Form*, maka data tersebut akan diolah dengan menghitung jumlah pada setiap atribut yang digunakan. Kemudian akan dilakukan analisis tingkat kesesuaian yang terdapat pada Tabel 5. Dapat diketahui bahwa, tingkat kesesuaian dihasilkan dengan membandingkan skor pada atribut kinerja dengan skor pada atribut harapan (Wisudawati et al. 2023). Dari hasil analisis tingkat kesesuaian dapat diketahui kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan, dengan begitu terlihat prioritas pada atribut pelayanan apa yang dapat dilakukan tindakan atau dipertahankan kinerjanya.

**Tabel 5.** Hasil Tingkat Kesesuaian

| Atribut          | Kinerja | Harapan | Tingkat Kesesuaian |
|------------------|---------|---------|--------------------|
| PE1              | 126     | 130     | 97%                |
| PE2              | 125     | 128     | 98%                |
| PE3              | 131     | 128     | 102%               |
| PE4              | 125     | 129     | 97%                |
| PE5              | 123     | 130     | 95%                |
| PT1              | 132     | 132     | 100%               |
| PT2              | 134     | 135     | 99%                |
| PR1              | 131     | 132     | 99%                |
| PR2              | 122     | 127     | 96%                |
| PR3              | 126     | 120     | 105%               |
| PR4              | 124     | 123     | 101%               |
| PC1              | 125     | 121     | 103%               |
| PC2              | 126     | 123     | 102%               |
| PC3              | 125     | 127     | 98%                |
| <b>Rata-Rata</b> |         |         | 99%                |

Berdasarkan pada Tabel 5, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 14 atribut untuk mengetahui kualitas dan efektivitas layanan yaitu sebesar 99%. Maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja pada aplikasi JAKI kurang dapat memenuhi harapan pengguna dikarenakan hasil pada perhitungan tingkat kesesuaian masih kurang dari 100% (Pranitasari & Sidqi, 2021).

Hasil Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan

Sebelum menganalisis atribut-atribut *e-Govqual* untuk mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan berdasarkan skala prioritasnya. Maka perlu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Nilai rata-rata dari atribut kinerja dan atribut kepentingan akan digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Sedangkan, rata-rata dari keseluruhan atribut akan digunakan sebagai pembatas antara sumbu X dan Y yang saling berpotongan sehingga membentuk empat kuadran (Amalia et al, 2022).

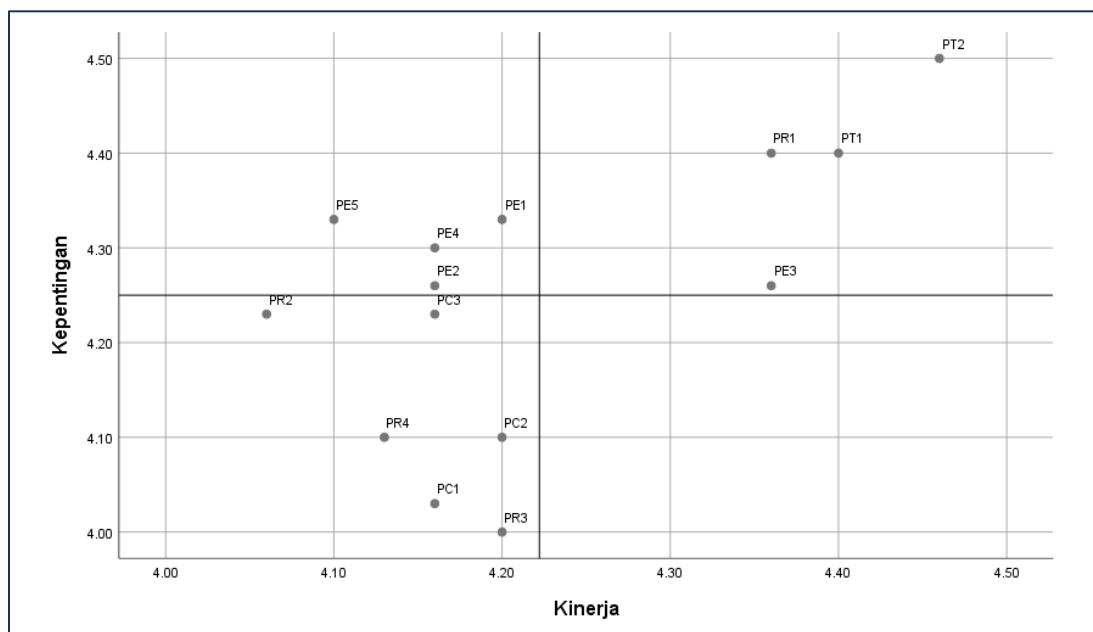
**Tabel 6.** Hasil Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan

| Atribut          | Kinerja     | Kepentingan |
|------------------|-------------|-------------|
| PE1              | 4.20        | 4.33        |
| PE2              | 4.16        | 4.26        |
| PE3              | 4.36        | 4.26        |
| PE4              | 4.16        | 4.30        |
| PE5              | 4.10        | 4.33        |
| PT1              | 4.40        | 4.40        |
| PT2              | 4.46        | 4.50        |
| PR1              | 4.36        | 4.40        |
| PR2              | 4.06        | 4.23        |
| PR3              | 4.20        | 4.00        |
| PR4              | 4.13        | 4.10        |
| PC1              | 4.16        | 4.03        |
| PC2              | 4.20        | 4.10        |
| PC3              | 4.16        | 4.23        |
| <b>Rata-Rata</b> | <b>4.22</b> | <b>4.25</b> |

Hasil dari perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 3. Berdasarkan tabel tersebut, hasil rata-rata kinerja dari 19 atribut adalah 4,22 sedangkan hasil rata-rata harapan dari 14 atribut adalah 4,25. Hasil rata-rata kinerja dan kepentingan dengan metode IPA akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar 3.

Hasil Analisis Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dengan melakukan pemetaan atribut kinerja dan kepentingan pada metode IPA, dapat diketahui atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan berdasarkan skala prioritasnya untuk memenuhi kepuasan pengguna (D. Napitupulu, 2016).



**Gambar 3.** Analisa Kualitas Layanan dengan Metode IPA

Dengan menggunakan metode analisis IPA, berdasarkan gambar 3 dapat diketahui kualitas atribut yang telah digunakan, antara lain:

1. Kuadran A, merupakan kuadran yang dijadikan prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya berdasarkan pandangan pengguna karena atribut tersebut dianggap penting oleh pengguna tetapi pada kenyataannya kinerja atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna. Maka, atribut yang terdapat pada kuadran A adalah:
  - a. Tampilan struktur aplikasi JAKI mudah dipahami (PE1).
  - b. Fitur aplikasi JAKI terorganisir dengan baik (PE2).
  - c. Informasi yang ditampilkan di aplikasi JAKI sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna (PE4).
  - d. Informasi yang ditampilkan di aplikasi JAKI merupakan informasi terkini (PE5).
2. Kuadran B, merupakan kuadran yang perlu dipertahankan kinerjanya karena sudah dianggap memenuhi harapan berdasarkan pandangan pengguna. Maka, atribut yang terdapat pada kuadran B adalah:
  - a. Fitur aplikasi JAKI sesuai dengan kebutuhan pengguna (PE3).
  - b. Aplikasi JAKI menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi pribadi Anda (PT1).
  - c. Data yang disediakan di aplikasi JAKI hanya digunakan untuk alasan yang diajukan (PT2).
  - d. Aplikasi JAKI dapat diakses dan tersedia kapan pun Anda membutuhkannya (PR1).
3. Kuadran C, merupakan kuadran yang memiliki prioritas rendah bagi penyedia layanan untuk diperhatikan. Atribut pada kuadran ini kurang dianggap penting oleh pengguna sehingga dapat diperbaiki setelah atribut kuadran A dan B ditingkatkan. Maka, atribut yang terdapat pada kuadran C adalah:
  - a. Aplikasi JAKI mudah digunakan (PR2).
  - b. Layanan yang diberikan pada aplikasi JAKI berfungsi dengan baik (PR3).
  - c. Pelayanan yang diberikan aplikasi JAKI tepat waktu (PR4).
  - d. Pegawai menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna (contoh: pada menu laporan warga) (PC1).
  - e. Pegawai memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan/permasalahan pengguna (PC2).
  - f. Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab permasalahan pengguna (PC3).
4. Kuadran D, dianggap tidak penting oleh pengguna namun kinerja pada atribut tersebut diberikan secara berlebihan oleh penyedia layanan. Sehingga layanan yang diberikan menjadi tidak efisien dikarenakan tidak difokuskan untuk kinerja pelayanan yang menjadi prioritas. Dari gambar 3 dapat diketahui bahwa tidak ada atribut yang berada di kuadran D.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi JAKI milik Pemprov. DKI Jakarta. Dapat diketahui bahwa penelitian ini menggunakan atribut-atribut pada *e-Govqual* serta dilakukan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan analisa tingkat kesesuaian dan diagram kartesius. Hasil dari analisa tingkat kesesuaian terhadap 14 atribut *e-Govqual* menghasilkan nilai sebesar 99%, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JAKI masih kurang memenuhi harapan pengguna karena terdapat 1% kualitas yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengguna. Dari hasil analisis IPA dengan menggunakan diagram kartesius diketahui bahwa terdapat empat atribut layanan aplikasi JAKI yang menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan yaitu pada atribut Tampilan struktur aplikasi JAKI mudah dipahami (PE1), Fitur aplikasi JAKI terorganisir dengan baik (PE2), Informasi yang ditampilkan di aplikasi JAKI sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna (PE4) dan Informasi yang ditampilkan di aplikasi JAKI merupakan informasi terkini (PE5) yang berasal dari dimensi efektivitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Pranitasari, D., & Sidqi, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(2), 12 - 31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>.



- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *INTEGRASI Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32-39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>.
- Amalia, I. S., Risanti, C., Winata, R. H., Kurniawan, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*, 2(2), 118-124.
- Napitupulu, D., (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual & IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(2), 153-168. DOI : 10.17933/jppi.2016.060203.
- Nautami, D., Wahid, F. (2019). Penerapan Metode e-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi e-Filing Oleh Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Geotik*, ISSN: 2580-8796, 325-334.
- Jatmiko, A. & Legong, G. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode E-GovQual. *Jurnal Informatika Polinema*, 10(1), 69-76. 10.33795/jip.v10i1.1478.
- Septa, F., Yudhana, A., Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 02, 157-164. DOI : 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- Ammas, M. A. M., Alfianshah, A. F., Tarigan, A. E., Gunawan, A., Idham, M. F. A. (2023). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Jaki). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(2), 140-149.
- Fadilla, Z., Taqwin., Ketut, M., Ardiawan, N., Eka, M., Ummul, J., Abdullah, K., Jannah, M. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Subiyanto, R. F., Guffari, M. A., Saputra, A. A., Nurdin. (2024). Mengkaji Dampak Implementasi Aplikasi JAKI Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kota Jakarta. *Indonesian Journal of Social Development*, 1(4), 1-14. <https://doi.org/10.47134/jsd.v1i4.2801>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia, *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan (JPHK)*, 1(1), 1-16. Doi: 10.18196/jphk.1101
- Papadomichelaki, X. & Mentzas, G. (2009). A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. 163-175. 10.1007/978-3-642-03516-6\_14.
- Chacón-López, H. (2021). Increased creative production in Spanish university students of Education. *Thinking Skills and Creativity*, 41(June). <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2021.100908>
- Habibah, F. N., Setiadi, D., Bahri, S., & Jamaluddin, J. (2022). Pengaruh Model Problem Based Learning berbasis Blended Learning terhadap Keterampilan Berpikir Kritis Peserta Didik Kelas XI di SMAN 2 Mataram. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 7(2b), 686–692. <https://doi.org/10.29303/jipp.v7i2b.603>
- Hatami, F., Tahmasbi, F., & Hatami Shahmir, E. (2017). Critical Thinking Skill: Konsep Dan Indikator Penilaian. *Neuropsychology*, 3(8), 85–102. [http://clpsy.journals.pnu.ac.ir/article\\_3887.html](http://clpsy.journals.pnu.ac.ir/article_3887.html)
- Ho, Y. R., Chen, B. Y., & Li, C. M. (2023). Thinking more wisely: using the Socratic method to develop critical thinking skills amongst healthcare students. *BMC Medical Education*, 23(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04134-2>
- Jha, A. K. (2020). Understanding Generation Alpha. *PsyArxiv*, August. <https://doi.org/10.31219/osf.io/d2e8g>
- Kurniawan, S. J., & Rahman, F. A. (2019). Implementation of Deep Dialogue/Critical Thinking in Guidance and Counseling Services: Critical Role Solutions Improve Thinking Skills on Z Generation. *Social, Humanities, and Educational Studies (SHEs): Conference Series*, 2(2), 47. <https://doi.org/10.20961/shes.v2i2.38545>

- Lantian, A., Bagneux, V., Delouvé, S., & Gauvrit, N. (2021). Maybe a free thinker but not a critical one: High conspiracy belief is associated with low critical thinking ability. *Applied Cognitive Psychology*, 35(3), 674–684. <https://doi.org/10.1002/acp.3790>
- Li, Z., Zhou, M., & Lam, K. K. L. (2022). Dance in Zoom: Using video conferencing tools to develop students' 4C skills and self-efficacy during COVID-19. *Thinking Skills and Creativity*, 46(November 2020), 101102. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2022.101102>
- Liu, Y., & Pásztor, A. (2022). Design and validate the Employer-Employee-Supported Critical Thinking Disposition Inventory (2ES-CTDI) for undergraduates. *Thinking Skills and Creativity*, 46(February). <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2022.101169>
- Mcgill, T., & Bax, S. (2005). Learning IT: Where Do Lecturers Fit? *International Journal of Information and Communication Technology Education (IJICTE)*, 1(3), 36–46. <https://doi.org/10.4018/jicte.2005070103>
- Nasution, N. E. A., Al Muhdhar, M. H. I., Sari, M. S., & Balqis. (2023). Relationship between Critical and Creative Thinking Skills and Learning Achievement in Biology with Reference to Educational Level and Gender. *Journal of Turkish Science Education*, 20(1), 66–83. <https://doi.org/10.36681/tused.2023.005>
- O'Reilly, C., Devitt, A., & Hayes, N. (2022). Critical thinking in the preschool classroom - A systematic literature review. *Thinking Skills and Creativity*, 46(August). <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2022.101110>
- Rowe, M. P., Marcus Gillespie, B., Harris, K. R., Koether, S. D., Shannon, L. J. Y., & Rose, L. A. (2015). Redesigning a general education science course to promote critical thinking. *CBE Life Sciences Education*, 14(3), 1–12. <https://doi.org/10.1187/cbe.15-02-0032>
- Sari, R. M., Sumarmi, Astina, I. K., Utomo, D. H., & Ridhwan. (2021). Increasing Students Critical Thinking Skills and Learning Motivation Using Inquiry Mind Map. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 16(3), 4–19. <https://doi.org/10.3991/ijet.v16i03.16515>
- Shavkatovna, S. R., & Abdukhamid qizi, A. K. (2021). Developing Critical Thinking In Primary School Students. *International Conference on Innovations in Sciences, Education and Humanities*, 97–102.
- Ssenyonga, R., Sewankambo, N. K., Mugagga, S. K., Nakyejwe, E., Chesire, F., Mugisha, M., Nsangi, A., Semakula, D., Oxman, M., Nyirazinyoye, L., Lewin, S., Kaseje, M., Oxman, A. D., & Rosenbaum, S. (2022). Learning to think critically about health using digital technology in Ugandan lower secondary schools: A contextual analysis. *PLoS ONE*, 17(2 February), 1–22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260367>
- Sujanem, R., Nyoman, I., Suwindra, P., & Suswandi, I. (2022). Efektivitas E-Modul Fisika Berbasis Masalah Berbantuan Simulasi PHET Dalam Ujicoba Terbatas Untuk Meningkatkan Keterampilan Berpikir Kritis Siswa SMA. *Jurnal Pendidikan Fisika Undiksha*, 12(2), 181–191.
- Szabó, D., & Dani, E. (2022). Smartphones and social media as status symbol of Gen Z. *Folia Toruniensia*, 22, 87–111. <https://doi.org/10.12775/FT.2022.005>
- van Peppen, L. M., Verkoeijen, P. P. J. L., Heijltjes, A. E. G., Janssen, E. M., & van Gog, T. (2021). Enhancing students' critical thinking skills: is comparing correct and erroneous examples beneficial? In *Instructional Science* (Vol. 49, Issue 6). Springer Netherlands. <https://doi.org/10.1007/s11251-021-09559-0>
- Wu, H. Z., & Wu, Q. T. (2020). Impact of mind mapping on the critical thinking ability of clinical nursing students and teaching application. *Journal of International Medical Research*, 48(3). <https://doi.org/10.1177/0300060519893225>
- Yu, Z., Hu, R., Ling, S., Zhuang, J., Chen, Y., Chen, M., & Lin, Y. (2021). Effects of blended versus offline case-centred learning on undergraduate nursing students' academic performance and critical thinking ability: A cluster randomised controlled trial. *Nurse Education in Practice*,

---

53(May), 103080. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103080>

Ziatdinov, R., & Cilliers, J. (2021). Generation Alpha: Understanding the Next Cohort of University Students. *European Journal of Contemporary Education*, 10(3), 783–789. <https://doi.org/10.13187/ejced.2021.3.783>

Zulkifli, N. N., Halim, N. D. A., Yahaya, N., van der Meijden, H., Zaid, N. M., Rashid, A. H. A., & Hashim, S. (2021). Online Reciprocal Peer Tutoring Approach in Facebook: Measuring Students' Critical Thinking. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 16(23), 16–28. <https://doi.org/10.3991/ijet.v16i23.27451>